

**Emilia Lepkowska
Grzegorz Kostecki
Biblioteka Główna Politechniki Poznańskiej**

Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece

Człowiek nie może obejść się bez nawiązywania, podtrzymywania i rozwijania stosunków z innymi ludźmi. Bycie wśród innych osób, współżycie i współdziałanie z nimi jest jedną z najbardziej utrwalonych, niezbędnych potrzeb ludzkich. Nawet krótkie okresy życia, w których jesteśmy pozbawieni więzi interpersonalnej, zwłaszcza z osobami najbliższymi, mogą bardzo niekorzystnie wpłynąć na ogólne zdrowie i sprawność działania. Rozwój osobisty, dojrzewanie psychiczne, samorealizacja życiowa nie byłaby możliwa w warunkach pustki interpersonalnej, bowiem człowiek jako gatunek i indywidualność jest istotą społeczną i interpersonalną. Ludzie posiadają niezwykle umiejętności przedstawiania świata za pomocą arbitralnych znaków. Znaki te nazywamy symbolami. W zasadzie wszystko, czego doświadczamy, co robimy, czego pragniemy i co widzimy, jest z nimi związane. Toteż zrozumienie siebie samych oraz szerszej rzeczywistości społecznej wymaga ich znajomości. Ludzie uzgadniają między sobą wartość znaczeniową symboli, tworzą je i przekształcają. Dokonują zmian w relacjach wzajemnych, kiedy reorganizują swą rzeczywistość społeczną, bądź też kiedy zmienia się środowisko, w którym żyją. Od zarania dziejów człowiekowi towarzyszy i stale ulega przeobrażeniom zjawisko wzajemnej wymiany informacji.

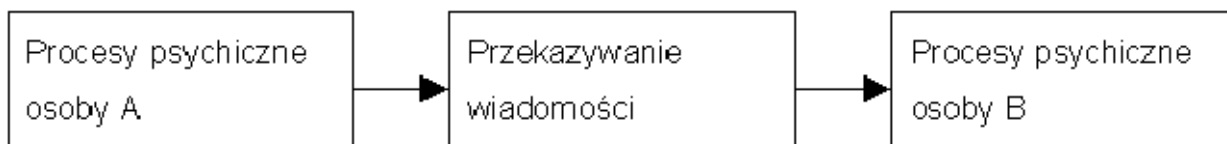
Znaczenie komunikacji społecznej wzrasta z uwagi na szybki rozwój technologii i coraz powszechniejszy dostęp do informacji. Uczestnictwo biblioteki w procesie komunikacji jest postrzegane jako pośredniczenie pomiędzy jej użytkownikami a treścią przekazów zgromadzonych w jej własnych, jak i innych zasobach. Komunikowanie należy do głównych zadań i sposobów pracy bibliotekarza. Wykorzystanie nowoczesnej technologii informacyjnej pozwoliło bibliotekom stać się „bramami” dostępu do źródeł informacji oraz pogłębiło potrzebę i znaczenie tworzenia informacji wspomagających komunikację z użytkownikiem zewnętrznym. Praca bibliotekarza związana jest z rozwojem społeczeństwa informacyjnego: społeczeństwa, które swój rozwój w aspektach wiedzy, cywilizacji, opiera o dostęp do przetwarzania i wykorzystania informacji. Usługi te kształtują wizerunek bibliotekarza jako osoby komunikatywnej, przyjaznej czytelnikowi, będącej swego rodzaju „ogniwem”, łączącym elektroniczne źródła informacji z użytkownikiem. Świadomość roli bibliotek w tym procesie powinna motywować do ciągłego doskonalenia kompetencji komunikacyjnych. Bez dobrze przygotowanych komunikatów tworzonych przez bibliotekarza znających znaczenie komunikacji interpersonalnej nie jesteśmy w stanie przekazać nowych ofert informacyjnych i edukacyjnych, ani też wykreować nowoczesnego wizerunku bibliotekarza i biblioteki.

Aby mówić o komunikacji należy zapoznać się z podstawowymi pojęciami dotyczącymi tego tematu.

Komunikacja interpersonalna

Jednym z ważniejszych zagadnień w stosunkach międzyludzkich jest porozumiewanie się, zwane komunikacją, bowiem człowiek jako gatunek i indywidualność jest istotą społeczną oraz interpersonalną^[1]. Komunikacja międzyludzka jest jednym z najbardziej pospolitych sposobów regulowania stosunków międzyludzkich^[2]. KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA jest to psychologiczny proces, dzięki któremu jednostka w bezpośrednim kontakcie z inną osobą przekazuje i otrzymuje informacje. Komunikacja ta wymaga wspólnego dla nadawcy i odbiorcy kodu określającego relację między zachowaniami a treściami, które mają one oznaczać. W komunikacji interpersonalnej każdy komunikat jest zarazem bodźcem –

przekazem nadawcy dla odbiorcy i reakcją nadawcy na wcześniejszy przekaz odbiorcy. Człowiek w procesie komunikacji interpersonalnej pełni jednocześnie funkcję nadawcy przekazującego wiadomość i odbiorcy, obserwuje, jakie wrażenie na rozmówcy wywołuje przekazywana wiadomość. Także odbiorca przyjmujący wiadomość przekazuje jednocześnie nadawcy swój stosunek do odbieranych treści. Działa więc tu pętla sprzężenia zwrotnego. Otwarta i jawna komunikacja interpersonalna sprzyja nie tylko dobremu porozumiewaniu się, lecz także satysfakcji z kontaktów.



Rys. 1. Proces komunikowania się wg Th. M. Newcomba

Th. M. Newcomb opracował najprostszy schemat zjawiska komunikowania się interpretując go jako *czynnik pośredniczący pomiędzy stanami psychicznymi dwóch jednostek*^[4], co przedstawia rysunek 1.

Wojciech Pomykało określa komunikację interpersonalną następująco: komunikacja interpersonalna jest to proces wymiany wiadomości między dwiema osobami. W toku komunikacji interpersonalnej wiadomości przekazywane są przy pomocy sygnałów. SYGNAŁEM JEST KAŻDE ZACHOWANIE, KTÓRE ZOSTAŁO SPOSTRZEŻONE PRZEZ DRUGĄ OSOBĘ. W trakcie komunikacji interpersonalnej każda z dwóch uczestniczących w niej osób wykonuje dwa rodzaje czynności: nadaje komunikaty oraz je odbiera. Tak więc każda z komunikujących się osób pełni jednocześnie rolę nadawcy i rolę odbiorcy wiadomości^[4]. Wymiana wiadomości odwołująca się do znaczenia sygnałów wymaga operacji intelektualnych, niejednokrotnie bardzo złożonych, prowadzących najpierw do sformułowania komunikatu, a następnie do odkodowania i zinterpretowania jego znaczenia. Oprócz tego ludzie mają możliwość bezpośredniego wglądu w przeżycia i odczucia innych osób dzięki procesowi empatii, który z tego punktu widzenia uznawany jest za specyficzną formę komunikacji interpersonalnej.

Komunikacja werbalna

Koniecznym warunkiem wszelkich kontaktów interpersonalnych jest wzajemne komunikowanie się. Ludzie najczęściej i najpełniej komunikują się między sobą za pomocą języka. Jego rolę w komunikacji podkreślają Tadeusz Pilch i Tadeusz Wujek: *Przez pojęcie język rozumiemy w sensie ogólnym społecznie wytworzony system środków wyrażania myśli, dźwięków, słów, zwrotów, form gramatycznych i reguł łączenia słów w zdania, w celu porozumiewania się ludzi między sobą*^[5]. Ziemowit Włodarski i Anna Matczak używają terminu mowa – *mowa oznacza czynność porozumiewania się ludzi za pomocą języka czyli społecznie wypracowanego systemu komunikacji, na który składają się słowa oraz reguły określające sposoby ich używania. Istotną, specyficzną cechą systemu językowego stanowi to, że jego elementy -słowa- mają charakter znaków: są sygnałami zastępującymi określone stany rzeczy, przedmioty, zjawiska, czynności czy zachodzące między nimi relacje. Inaczej mówiąc, słowa reprezentują poszczególne elementy rzeczywistości*^[6]. Dzięki symbolicznemu charakterowi języka mowa stanowi szczególnie cenny sposób komunikacji międzyludzkiej. Pozwala na porozumiewanie się w kwestiach wykraczających poza aktualną sytuację, a w tym, co szczególnie ważne, na przekazywanie indywidualnych i społecznych doświadczeń.

Mówienie wydaje się być tak oczywistą umiejętnością większości dorosłych ludzi, że nie poświęcają wiele uwagi zastanawianiu się, jak to się dzieje, iż w ogóle mówią, jakie funkcje spełnia sam język i jaką rolę odgrywa świadome używanie różnorodnych środków

językowych. Potencjalna zdolność do mówienia i rozumienia mowy jest biologicznym dziedzictwem, dzięki któremu mózg człowieka, jego system nerwowy i aparat mówienia powodują, iż człowiek może myśleć, jest zdolny wydawać dźwięki układające się w słowa i zdania, może też te dźwięki odbierać i rozumieć. Wszyscy codziennie stajemy przed koniecznością porozumiewania się z innymi ludźmi i chcemy, by inni właściwie odbierali przekazywane przez nas treści. Komunikacja dochodzi do skutku przede wszystkim dlatego, że sygnałom przypisane jest określone znaczenie, które może zostać odczytane i zinterpretowane przez drugą osobę. Najczęściej wykorzystywany schemat komunikacji językowej to NADAWCA-KOMUNIKAT-ODBIORCA. Sygnały werbalne cechują się większą precyzją i jednoznacznością, gdyż umożliwiają nawiązanie natychmiastowego i bezpośredniego sprzężenia zwrotnego. Pomaga to ocenić stopień zrozumienia przekazu przez odbiorcę oraz upewnia, czy potrzebne jest dalsze wyjaśnienie. Istnieją dwie formy werbalnego komunikowania ORALNA (ustna) i PISANA. Współczesnemu społeczeństwu w dobie ciągłych przemian potrzebny jest jednolity język dla sprawnej informacji, upowszechniania wiedzy i nauk.

Komunikacja niewerbalna

W komunikacji interpersonalnej znaczna większość komunikatów zawiera zarówno sygnały werbalne, jak i niewerbalne. Przekazywanie wiadomości jest bardziej skuteczne, jeżeli sygnały werbalne i niewerbalne współtworzące określony komunikat są wzajemnie zgodne lub uzupełniają się intencjonalnie i treściowo. Komunikacja niewerbalna odnosi się do sporej części komunikacji niekorzystającej ze słów. Leon Niebrzydowski tak ją określa: *komunikacją niewerbalną są wszelkie zamierzone pozasłowne sposoby przekazywania informacji za pomocą dzieł sztuki, wytworów techniki, wystroju mieszkania (biura), noszonego ubioru, przedmiotów, którymi posługujemy się, lub które nas otaczają, a także sposobów poruszania się*. Do komunikacji niewerbalnej zaliczył wszelkie przekazy informacji, w których bez użycia słowa mówionego, pisanego lub innych kodów słowopochodnych, za pomocą statycznych i dynamicznych właściwości ciała ludzkiego zostaje osiągnięty cel – porozumienie się dwu lub więcej osób. W kręgu tych zagadnień mowa ciała obejmuje różne kanały informacyjne, którymi są emitowane określone wiadomości, umiejętności i wartości. Psycholog amerykański Michael Argyle do języka ciała lub inaczej mowy ciała zalicza: *mimikę, spojrzenia wzajemne i jednostronne, gesty i gestykulacje, przybieraną postawę ciała, kontakt cielesny, zachowania przestrzenne, ubiór i powierzchowność oraz sygnały parajęzykowe*^[7]. Symptomami emocji i uczuć specyficznie ludzkich są zachowania niewerbalne uzewnętrznione za pośrednictwem brwi, czoła, oczu, nosa, dolnej i górnej wargi, brody, szczeliny ust i dolnej szczęki. Z pomocą tych elementów ciała, zdaniem M. Argyl'a, człowiek może uzewnętrzniać sześć grup emocji: 1. miłość, uszczęśliwienie, radość; 2. zdziwienie; 3. strach, cierpienie; 4. gniew, wściekłość, zdecydowanie; 5. niesmak, wstręt; 6. lekceważenie i pogardę. Eliot Aronson za komunikację niewerbalną uznaje *sposób, w jaki ludzie komunikują, intencjonalnie bądź nieintencjonalnie, bez słów*^[8]. Za wskaźniki niewerbalne Aronson podaje mimikę, ton głosu, gesty, pozycje i ruchy ciała, dotyk i spoglądanie.

Szczególnie mocnymi przesłankami niewerbalnymi są: kontakt wzrokowy i spojrzenie oraz gesty rąk i ramion. Według Ekmana i Friesena samą mimiką można wyrazić sześć głównych emocji: *gniew, zaskoczenie, niesmak, strach, szczęście i smutek*, co ilustruje poniższa fotografia.



Fot. nr 1. Wyrazy mimiczne sześciu głównych emocji

Gamę znaków komunikacyjnych i sposobów ekspresji uczuć tworzą dźwięki parajęzykowe. Należy do nich śmiech, płacz, ziewanie, mruczenie, mlaskanie, posapywanie, gwizdanie, westchnienie itp., które nie są informacją przekazywaną za pośrednictwem kodu językowego, lecz towarzyszą wypowiedzi słownej. Sygnały niewerbalne są bardziej wieloznaczne, np. płacz może oznaczać przeżywanie bardzo różnych uczuć: rozpacz, żalu, lęku, smutku, złości, radości czy wzruszenia. Dlatego też traktowane są jako bardziej wiarygodne, gdyż znacznie trudniej ulegają *mistyfikacji jak to się ma w przypadku komunikacji werbalnej*.

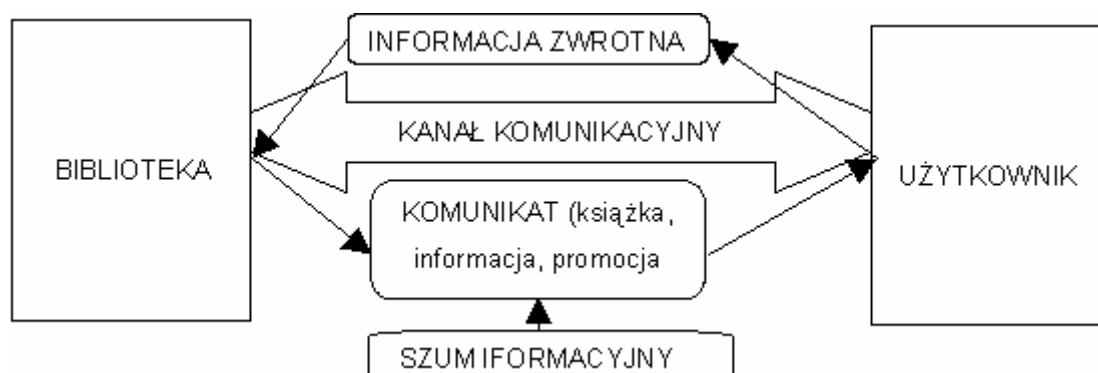
Język komunikacji niewerbalnej zakodowany jest w naszych instynktach. Często nadawca i odbiorca nie są świadomi istnienia sygnałów komunikacji niewerbalnej. Za pomocą środków mowy można przekazać dowolne informacje, w tym także nieprawdziwe. Język komunikacji niewerbalnej jest naturalny, związany ze sferą moralno-uczuciową i przekazuje autentyczne odczucia nadawcy komunikatu. Komunikacja niewerbalna spełnia więc ważne funkcje, do których M. Argyle zaliczył:

- komunikowanie interpersonalnych postaw i emocji,
- rytuał i ceremoniał – powtarzające się wzorce zachowań, które nie mają funkcji instrumentalnych, lecz symboliczne,
- samoprezentację.

Komunikacja w bibliotece

Jest to zagadnienie bardzo szerokie – dotyczy zarówno stosunków w gronie pracowników, jak i obsługi czytelników oraz kontaktów z osobami i instytucjami z otoczenia społecznego biblioteki, np. sponsorami. Zatem komunikowanie należy do głównych zadań i sposobów pracy bibliotekarza. Zawód ten jest profesją typowo społeczną i usługową w stosunku do czytelnika, użytkownika biblioteki – polega na wielorakich kontaktach interpersonalnych. Istota funkcjonowania biblioteki tkwi w nadaniu informacjom pewnego porządku i wpływaniu na to, by dotarły do odbiorców. Przedstawiony schemat komunikacji w bibliotece wskazuje

miejsce biblioteki jako nadawcy i odbiorcy komunikatów skierowanych do różnych grup użytkowników.



Rys. nr 2. Schemat komunikacji w bibliotece

Współczesna biblioteka nie może być postrzegana wyłącznie jako pośrednik udostępniania informacji. Szczególnie w bibliotece naukowej wobec coraz bardziej skomplikowanych problemów wyszukiwawczych zgłaszanych przez czytelników, staje się ona również autorem udzielanych odpowiedzi. Autorstwo to wynika z ogromnych, stale rosnących ilości informacji. Praca bibliotekarza z czytelnikami nie polega już na prostym zdjęciu książki czy czasopisma z półki i przekazaniu ich do rąk czytelnika. W poszukiwaniu odpowiedzi bibliotekarz musi wykonywać pracę twórczą polegającą na kompletowaniu i wybieraniu tekstów z olbrzymich zasobów. Tworzy własny zbiór, który według własnej wiedzy i doświadczenia uzna za optymalny dla czytelnika. Ta kompozycja powoduje, że bibliotekarz staje się nadawcą w procesie komunikacji społecznej. Na poziomie komunikacji interpersonalnej mamy dwa przypadki:

- nadawca bibliotekarz – odbiorca użytkownik,
- nadawca użytkownik – odbiorca bibliotekarz.

Komunikacja wewnętrzna w bibliotece ma zarówno charakter formalny – dotyczy spraw merytorycznych, pracowniczych (np. związanych z zatrudnieniem oraz prawami i obowiązkami pracownika) oraz prywatnych – te pojawiają się zazwyczaj na płaszczyźnie kontaktów nieformalnych. Proces komunikacji realizowany przez bibliotekę może mieć różne odmiany, mieszczące się w dwóch kategoriach:

- komunikacja personalna,
- kontakt między bibliotekarzem a użytkownikiem w obu kierunkach,
- kontakt między bibliotekarzami tej samej instytucji,
- komunikacja instytucjonalna,
- biblioteka a instytucje nadrzędne merytorycznie,
- biblioteka a instytucje pokrewne,
- biblioteka a sponsorzy.

Komunikacja pozioma (horyzontalna) – obejmuje wymianę informacji między osobami pracującymi na tych samych lub zbliżonych stanowiskach, najczęściej tworzącymi zespół. Celem tej komunikacji jest:

- koordynacja działań,
- wzajemne dzielenie się informacjami,
- rozwiązywanie problemów związanych ze współpracą w zespole,
- rozwiązywanie konfliktów,
- tworzenie przyjaźielskiej więzi między pracownikami.

Komunikacja pozioma wpływa na jakość pracy i motywuje do lepszego wykonywania obowiązków. Wzajemne zrozumienie powoduje, że pracownicy mają więcej chęci i odporności w obsłudze czytelnika.

Komunikacja pionowa (wertykalna) w dół:

Obejmuje przepływ informacji w relacjach hierarchicznych oraz w kierunku odwrotnym podwładny – przełożony.

a) kierownik – pracownik

komunikacja związana jest z przesyłaniem informacji dotyczących:

- celów i zasad organizacji,
- praktyk i procedur w bibliotece,
- poleceń dyrektora,
- oceniania,
- zachęca pracowników do przedstawiania własnych projektów;

b) w górę pracownik – kierownik

w tym przypadku informacje dotyczą głównie:

- informacji na temat wykonywanych prac,
- usprawiedliwień,
- prośb o pomoc przy wykonaniu zadania,
- informacji o trudnościach przy wykonaniu poleceń.

Na obecnym etapie rozwoju technologicznego bibliotek musimy stwierdzić, że w komunikacji bibliotekarz – czytelnik dominuje wciąż kontakt osobisty, bezpośrednie spotkanie z pracownikiem wypożyczalni lub czytelnik. Jest ono niezbędnym warunkiem otrzymania książki, czasopisma, informacji. Postępowanie bibliotekarza musi więc wynikać ze świadomego reprezentowania placówki, w której pracuje oraz konieczności właściwego zrozumienia pytania stawianego przez użytkownika. Kiedy czytelnik przychodzi do wypożyczalni, czytelnik czy informatorium, realizowana jest komunikacja interpersonalna bezpośrednia. Jest to optymalna sytuacja komunikacyjna, ponieważ umożliwia nadawanie i odbieranie informacji wszystkimi kanałami werbalnymi i niewerbalnymi^[9].

Komunikacja odbywa się osobiście, przez telefon, e-mail, Internet, gadu-gadu. Musimy jednak pamiętać, że wprowadzenie komputerów i nowych technologii do powszechnego użytku nie likwiduje barier w komunikacji międzyludzkiej w bibliotece. Zastosowanie nowych technologii ma jedynie ułatwić bibliotekarzowi dotarcie do potencjalnych użytkowników i stworzenie im takich warunków, aby ich poszukiwania informacji zostały zakończone sukcesem. Zadaniem współczesnej biblioteki jest rozszerzenie swoich usług przy wykorzystaniu nowych technologii w celu poprawienia wizerunku społecznego i uatrakcyjnienia swojej oferty.

Umiejętności komunikacyjne zostały w bibliotekarstwie dostrzeżone i stanowią niezbędny element kwalifikacji, oczekiwanych od potencjalnego pracownika. Wśród zaczerpniętych z literatury zawodowej przykładów wymagań stawianych nowoczesnym bibliotekarzom wymienić można: umiejętność pracy w zespole, dobrą komunikatywność, wysoki poziom umiejętności interpersonalnych. Komunikatywność jest umiejętnością niezbędną w zawodzie usługowym, ale przydaje się nie tylko w kontakcie z odbiorcami usług. Specyfika pracy z informacją i wiedzą jako podstawowym przedmiotem działań wymaga optymalnego komunikowania się w gronie współpracowników^[10].

Otwartość, uważana za cechę zawodową bibliotekarzy, może być również rozpatrywana w aspekcie komunikacji. Można ją postrzegać jako gotowość zarówno do przyjmowania, jak i przekazu treści związanych z wykonywanymi obowiązkami, w kontaktach poziomych i pionowych. Planowanie i wdrażanie systemu komunikacji wewnętrznej tak w bibliotece, jak i każdej innej instytucji wymaga poznania osobowości każdego z pracowników – postawienia pytania: kim jest dany pracownik? Jak interpretować jego zachowania werbalne i niewerbalne? Tak więc planowanie i wdrażanie procesów komunikacji wewnętrznej wymaga od kierownictwa oprócz stosowania procedur, poznania swoich pracowników i organizowania im szkoleń z zakresu umiejętności interpersonalnych oraz asertywności.

Analiza zagadnień komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej biblioteki prowadzi do wniosku, że bibliotekarstwo jest zawodem społecznym wymagającym wielu umiejętności komunikacyjnych. Komunikacja, to również szeroki obszar, w którym realizowane są zadania związane z marketingiem i public relations biblioteki. Zatem komunikowanie uznać możemy za najważniejszą umiejętność współczesnego bibliotekarza, pracującego w bibliotece otwartej na czytelnika i środowisko^[11].

Komunikacja werbalna w bibliotece

Komunikaty werbalne bibliotekarzy można podzielić według kategorii i liczby odbiorców na skierowane do czytelników indywidualnych i do grup^[12].

Komunikaty do odbiorców pojedynczych mają zwykle charakter wtórny i są odpowiedzią na zgłoszone przez czytelników zapytania i potrzeby. W komunikatach związanych z problemami obsługi informacyjnej, występują zwykle: przyjęcie zapytania, opracowanie i przekazanie odpowiedzi użytkownikowi (można je zależnie od stopnia trudności podzielić na komunikaty proste i złożone). Z czytelnikiem często odwiedzającym bibliotekę, o sprecyzowanych zainteresowaniach i potrzebach, bibliotekarz może rozmawiać konkretnie, posługując się fachowym słownictwem. W przypadku rozmowy z użytkownikiem okazjonalnym – zacząć należy od wypowiedzi prostej, a w miarę poznania potrzeb i możliwości użytkownika dostosować do nich sposób komunikacji.

Komunikaty skierowane do grup mają charakter pierwotny – pojawiają się z inicjatywy bibliotekarzy i mają zwykle cel edukacyjny (np. przysposobienie biblioteczne, szkolenia) lub promocję biblioteki.

Komunikaty werbalne dzielimy także na ustne i pisemne. Te pierwsze realizujemy w bezpośrednim kontakcie z użytkownikiem oraz dla wymiany informacji między współpracownikami. Rozmowa z czytelnikiem *vis a vis* odbywa się zwykle wypożyczalni lub czytelnicy podczas odbierania zapytania i szukania na nie odpowiedzi. Skuteczność tego komunikatu zależy od spełnienia warunku wiarygodności i zrozumienia informacji (wiarygodność czytelnika to rzeczywiste zainteresowanie tematem, wiarygodność bibliotekarza wiąże się z jego kwalifikacjami zawodowymi, umiejętnością znalezienia odpowiedzi na zadane pytanie, znajomością zasobów biblioteki).

Komunikaty pisemne to np. oficjalna korespondencja instytucji, komunikaty i informacje wywieszane dla czytelników, informacje umieszczane w Internecie, informacja wizualna.

Komunikacja niewerbalna w bibliotece

Przekaz informacji odbywa się tu zwykle wielokanałowo, poza słowami, które wypowiadamy informujemy również poprzez: postawę ciała, intonację głosu, mimikę, kontakt wzrokowy, gesty, odległość, aparycję, strój.

Właściwy odbiór informacji polega na wychwyceniu tych wszystkich komunikatów i połączeniu ich w spójną całość zgodnie z intencją nadawcy. Przy interpretacji komunikacji niewerbalnej konieczne jest rygorystyczne przestrzeganie holistycznej analizy komunikatów, a więc jednoczesnego interpretowania słów i wszystkich zachowań danej osoby oraz analizowania warunków, w jakich rozmówcy się znajdują.

Komunikaty werbalne i niewerbalne w bibliotece, jak w każdej innej instytucji, są często sprzeczne lub niespójne, co utrudnia prawidłowy odbiór informacji. Warto pamiętać, że bliższy prawdy jest zawsze komunikat niewerbalny, ponieważ częściej jest nadawany nieświadomie i trudniej nim manipulować. Słowo jest narzędziem wykorzystywanym zależnie od intencji nadawcy. Pracując z czytelnikiem, należy szybko działać, umieć odpowiednio reagować, a niejednokrotnie wykazać się wiedzą z różnych dziedzin, trzeba mieć także wyczucie, intuicję i wolę współdziałania.

Musimy zdawać sobie sprawę z tego, jak duże znaczenie ma wygląd pracownika (ubiór), zachowanie (kontakt wzrokowy, sposób mówienia, komunikatywność, chęć pomocy).

Bibliotekarz, zwłaszcza pracujący bezpośrednio przy obsłudze czytelnika, powinien być zawsze życzliwy, otwarty, musi świadomie wykonywać wszelkie gesty świadczące o jego postawie, aby sugerować całkowite i szczere zainteresowanie użytkownikiem, a nie traktować go jako persona non grata.

Wpływ warunków na komunikację interpersonalną

Obok narzędzi wspomagających procesy biblioteczne, w postaci elektronicznych źródeł informacji naukowej, które decydują o nowym wizerunku bibliotekarzy w nowoczesnych bibliotekach i mają wpływ na komunikację interpersonalną, istnieją jeszcze inne czynniki (warunki) wpływające na organizację usług bibliotecznych. E. Zybert określa je mianem *organizacyjnej kultury jakości w bibliotekach*^[13].

Ta organizacyjna kultura jakości pracy bibliotekarzy wpływa z kolei na komunikację interpersonalną.

W bibliotece, podobnie jak w innych instytucjach, kultura jakości obejmuje wszystkie osoby zatrudnione na różnych stanowiskach, wykonujące różne czynności. Powinien im przyświecać jeden cel – dobro i zadowolenie użytkownika. W realizacji tego celu bibliotekarze współpracują ze sobą i z czytelnikiem, nawiązując tym samym komunikację interpersonalną.

Jakie zatem czynniki wpływają na właściwe relacje interpersonalne w bibliotece?

- Po pierwsze – dbałość o dobry wizerunek biblioteki i pracujących tam osób.

Wypromowanie wizerunku biblioteki jako instytucji otwartej na użytkowników, przyjaznej, mającej dużo do zaoferowania, wychodzącej naprzeciw oczekiwaniom jej klientów, o wysokiej jakości usług informacyjno-bibliotecznych, zorientowanych na użytkownika, z personelem kompetentnym, komunikatywnym, uprzejmym, życzliwym, o wysokiej kulturze osobistej.

- Po drugie – likwidacja lęku użytkownika przed biblioteką.

Ten lęk to zespół nieprzyjemnych stanów emocjonalnych, towarzyszących korzystaniu z biblioteki. Co ma wpływ na powstawanie tego rodzaju stanów emocjonalnych? Przede wszystkim:

- ??negatywne postrzeganie bibliotekarzy jako ludzi nieprzyjaznych czytelnikowi, niechętnych do życzliwej pomocy, ograniczających się do udzielania napomnień i uwag,
 - obawa przed ośmieszeniem się w oczach bibliotekarza – często użytkownicy sami nie wiedzą, czego dokładnie szukają i jakiego rodzaju pomocy oczekują od personelu bibliotecznego (stąd ich lęk przed zadawaniem pytań),
 - nieumiejętne poruszanie się po gmachu biblioteki – niewiedza na temat tego, co i gdzie się znajduje.
- Po trzecie – właściwe wykorzystanie przestrzeni bibliotecznej, ukierunkowanej na użytkownika i jego potrzeby.

Poczynając od pomieszczeń bibliecznych, które powinny charakteryzować jasno sprecyzowane kryteria, a kończąc na pomocy ze strony bibliotekarza, który staje się tu przewodnikiem i doradcą w komunikacji międzyludzkiej.

Spełnienie tych wymogów gwarantuje odpowiednią komunikację interpersonalną na linii: bibliotekarz – użytkownik, a dobra komunikacja prowadzi do zadowolenia ze strony czytelnika.

Wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece

Wokół każdej instytucji, także biblioteki, narastają obiegowe opinie, tzw. mity. Zawód bibliotekarza jest nimi szczególnie obciążony. W świadomości ludzi istniał i istnieje wizerunek szarego bibliotekarza w szarej bibliotece. Postawmy więc pytanie: Skąd się owe mity wzięły? Jak zmienić (zmodyfikować) ten niekorzystny obraz? I jak ukazać pozytywny wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece?

W społeczeństwie funkcjonuje przekonanie, że bibliotekarz to człowiek o spokojnym usposobieniu, pozbawiony wyrazistości, typ flegmatyka zatopionego w zakurzonych książkach, bez perspektyw na przyszłość. Na taki obraz często bibliotekarze zapracowują sobie sami. Z drugiej strony, bibliotekarze to ludzie wykształceni (i to nie tylko pod kątem bibliotekarskim), o wysokiej kulturze osobistej, często bardzo aktywni, pełni zapału i pomysłów.

Tworzenie takiego wizerunku bibliotekarzy wymaga modyfikacji wizerunku samej biblioteki, by była postrzegana jako instytucja nowoczesna, otwarta i przyjazna użytkownikowi, do której chętnie się przychodzi, w której można otrzymać fachową i życzliwą pomoc ze strony kompetentnych osób oraz miło spędzić czas.

Współczesny bibliotekarz powinien umieć nawiązać właściwy kontakt interpersonalny z użytkownikiem. Nie powinna go irytować nieporadność użytkownika. Dzięki swojej wiedzy, kulturze osobistej, życzliwości i chęci pomocy bibliotekarz przyczynia się do likwidacji barier pojawiających się na drodze komunikacji interpersonalnej.

W dobie powszechnego stosowania nowoczesnych technologii informatycznych zmienił się zasadniczo obraz współczesnej biblioteki, która wykorzystuje owe nowoczesne rozwiązania do poszerzenia swoich usług ^[14], w tym zapewnienia dostępu do informacji zawartych w elektronicznych źródłach informacji naukowej, takich jak:

- ?abstraktowe i bibliograficzne bazy danych dostępne on-line,
- czasopisma elektroniczne,

- pozostałe zasoby sieciowe.

Wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece ewoluuje w kierunku pośredniczenia między elektronicznymi źródłami informacji naukowej a użytkownikiem. D. Sawicka tak określa w swoim artykule funkcję bibliotekarzy: *Tworzą oni i umożliwiają dostęp do źródeł informacji, prowadzą działalność edukacyjną*^[15]. Wbrew niektórym obiegowym opiniom zastosowanie komputeryzacji w bibliotekach nie doprowadziło do zaniku relacji między czytelnikiem a bibliotekarzem^[16]. Są ludzie, dla których bezpośredni kontakt z książką i osobą w bibliotece jest ważniejszy od relacji wirtualnych.

W dobie informatyzacji biblioteka stała się swego rodzaju centrum informacyjnym, oferującym dostęp do źródeł informacji naukowej. Wobec napływu tychże informacji, jak też coraz lepszych rozwiązań technologicznych, wzrosła rola pomocy ze strony personelu bibliotecznego w korzystaniu z zasobów i oceny uzyskanych informacji^[17].

Bibliotekarze uczestniczą w komunikacji społecznej poprzez pośrednictwo między użytkownikami a treścią przekazów zgromadzonych w bibliotecznych zasobach. Jest to tzw. komunikacja społeczno-medialna, odnosząca się do relacji: użytkownik – bibliotekarz – medium. Możemy tu mówić o nowym wizerunku bibliotekarzy poprzez działalność edukacyjną^[18].

To oni gromadzą i przetwarzają informacje, wprowadzają dane do katalogów komputerowych, administrują bazami danych, tworzą serwisy on-line. Jest to kadra o wysokim poziomie intelektualnym, odpowiednim przygotowaniu do pracy w tym zawodzie i dużych możliwościach rozwoju. Nowoczesny bibliotekarz to człowiek:

- komunikatywny, kompetentny, asertywny,
- potrafiący i lubiący pracować z czytelnikiem,
- podnoszący kwalifikacje,
- potrafiący wykorzystać w pracy nowoczesne technologie (nie tylko komputerowe),
- dbający o strój i image,
- identyfikujący się ze swoją biblioteką (poprzez tę identyfikację promujący ją).

Taki właśnie wizerunek współczesnego bibliotekarza należy promować w społeczeństwie.

Podsumowanie

Kim zatem jest (lub powinien być) bibliotekarz? Jest to człowiek, który wie, że chce pracować w tej, a nie w innej instytucji. Cechuje go kompetencja, życzliwość. Zna i stosuje zasady komunikacji interpersonalnej. Formuluje dobrze przygotowane komunikaty kierowane do użytkownika, które przekazują nowe oferty informacyjne i edukacyjne. Tym samym promuje wizerunek nowoczesnej biblioteki i bibliotekarza.

Przypisy:

[1] DYRDA J. *Psychologia*, Warszawa. Wydawnictwo PWN, 1997, s. 61.

[2] NIEBRZYDOWSKI L. *Psychologia stosunków interpersonalnych*, Zielona Góra. WSP im. T. Kotarbińskiego, 1995, s. 371.

[3] NEWCOMB Th. M. *Psychologia społeczna*, Warszawa. Wydawnictwo PWN, 1970, s. 203.

[4] POMYKAŁO W. *Encyklopedia pedagogiczna*, Warszawa. Fundacja Innowacja, 1970, s. 279.

[5] MIKA S. *Psychologia społeczna*, Warszawa. Wydawnictwo PWN, 1992, s. 331.

[6] Tamże, s. 331.

- [7] ARGYLE M. *Psychologia stosunków międzyludzkich*, Warszawa. Wydawnictwo PWN, 1981, s. 106-107.
- [8] ARONSON E., WILSON D. *Psychologia społeczna – serce i umysł*, Poznań. Wydawnictwo Zysk, 1997, s. 173.
- [9] KISIŁOWSKA M. *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa. Wydawnictwo CEBID, 2001, s. 112.
- [10] KISIŁOWSKA M. Pracownik? Klient? Człowiek? Bibliotekarz w procesach komunikacji wewnętrznej. W: *Konferencja: Nowy wizerunek biblioteki pedagogicznej: komputeryzacja-komunikaty-współpraca*, Warszawa 21-22.10.2004. Dostępny w World Wide Web: <http://www.bib.edu.pl/konferencja/plyta/kisilowska.html> [dostęp 20-07-2006].
- [11] KISIŁOWSKA M., *Już nie wiem jak mam do ciebie mówić czyli komunikacja w bibliotece*, Warszawa. Wydawnictwo CEBID, 2001, s. 124.
- [12] Tamże, s. 42.
- [13] ZYBERT E. B. Organizacyjna kultura jakości w bibliotekach. *Bibliotekarz*. Warszawa. Wydawnictwo SBP, 2005, z. 1, s. 2.
- [14] KARCIARZ M., KALINOWSKI B. Biblioteki – supermarkety informacji. W: *Konferencja: Biblioteki i media: biblioteki w mediach – media w bibliotece*. Wrocław, 04-05.XI.2004. Dostępny w World Wide Web: <http://www.biblioteka.dswe.pl> [dostęp 20-07-2006].
- [15] SAWICKA D. Obalić mity. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2004 nr 5 (56). Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2004/56/sawicka.php> [dostęp 20-07-2006] ISSN 1507-7187.
- [16] WOJCIECHOWSKI J. O tym, co jest ważne. *Bibliotekarz*. Warszawa. Wydawnictwo SBP, 2000, z. 6, s. 5.
- [17] WOJNAROWICZ J. Szkolenie biblioteczne w kontekście rozwoju form komunikacji. Z doświadczeń Biblioteki Głównej UMCS. In Szczepańska B. (red). *Ogólnopolska Konferencja Naukowa Nowoczesna Biblioteka Akademicka* [on-line]. [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich, KWE, 2004. Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/matkonf/nba/wojnarowicz.stanislaw.php> [dostęp 20-07-2006] ISBN 83-915689-8-9.
- [18] DŁUGOSZ J. Społeczeństwo informacyjne a wykluczeni: zadania edukacji i polityki społecznej. Potencjalny udział bibliotek. In *Biuletyn EBIB* [on-line]. 2003 nr 7 (47). Dostępny w World Wide Web: <http://ebib.oss.wroc.pl/2003/47/dlugosz.php> [dostęp 23-07-2006] ISSN 1507-7187.

O autorach:

mgr Emilia Lepkowska

Kustosz, od 1990 r. kierownik Sekcji Czytelní Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej.

mgr Grzegorz Kostecki

Od 2 lat pracuje w Sekcji Czytelní Biblioteki Głównej Politechniki Poznańskiej. Zajmuje się także konserwacją i digitalizacją zbiorów.

Komunikacja interpersonalna a wizerunek bibliotekarza w nowoczesnej bibliotece / Emilia Lepkowska, Grzegorz Kostecki// W: *Biuletyn EBIB* [Dokument elektroniczny] / red. naczelny Bożena Bednarek-Michalska. - Nr 10/2006 (80) listopad. - Czasopismo elektroniczne. - [Warszawa] : Stowarzyszenie Bibliotekarzy Polskich KWE, 2006. - Tryb dostępu: http://www.ebib.info/2006/80/lepkowska_kostecki.php. - Tyt. z pierwszego ekranu. - ISSN 1507-7187